お客様とともに

スズキでは、常にお客様の声に耳を傾け、お客様の立場に立ったものの考え方をすることにより、お客様から信頼されご支持いただける商品の開発、サービスの提供に努めてきました。スズキは、これからもこの努力を惜しむことなく、お客様のご期待に応えていきます。

お客様相談室

スズキお客様相談室には、年間12万件（2013年度実績）を超えるお客様からの声が寄せられています。

お客様とスズキが直接つながる窓口として、これらの様々なお申し出に対し、お客様の立場に立った迅速で的確、丁寧な対応を心がけ、お客様にご満足いただける相談室を目指して、日々CSの向上に努めています。

対応品質の向上

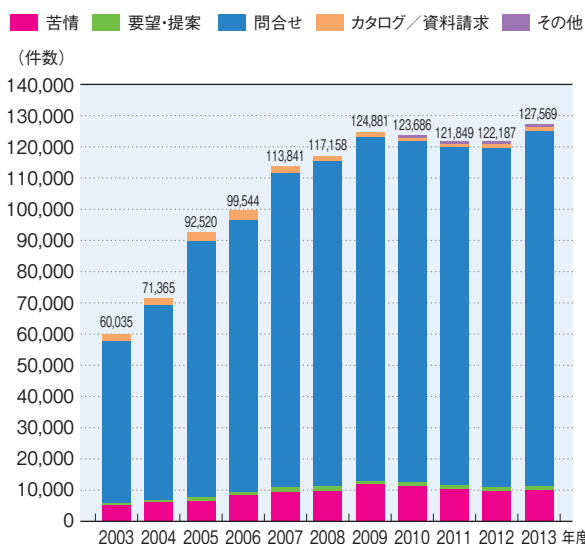
エネチャージ、レーダーブレーキサポートといった環境・安全技術、スマートフォンと連携した情報ネットワークシステムなど、自動車の構造はますます複雑化しています。スズキお客様相談室では、こうした先進機構はもとより、初めて車を運転されるお客様の初歩的なご質問まで、多様なお申し出に対し、わかりやすい説明を心がけて対応に努めています。また、迅速・的確な対応をさせていただくため、お客様サポート支援システムなどのツール整備を図るほか、製品のご購入やメンテナンス等、当地での対応が必要なご用件には、全国のスズキ・ネットワークと連携して、適切にサポートを実施しています。

利便性の向上

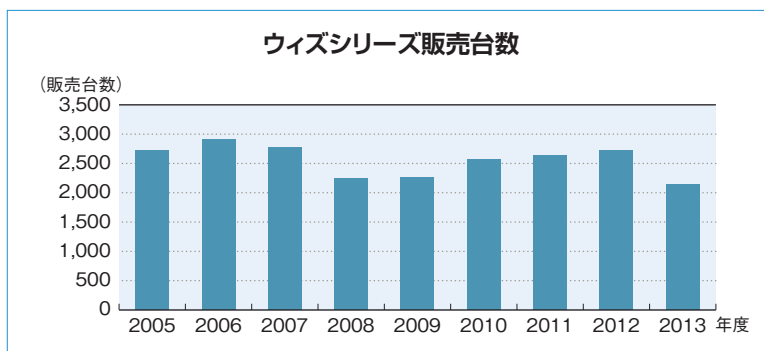
お客様からの多くのお申し出に対してスムーズに対応させていただくため、一般加入電話・携帯電話からのフリーダイヤル受付や、インターネットからの受付等、多様なメディア環境を整備するとともに、休日受付の実施等、利用しやすいお客様相談室を目指してアクセスの利便性を図っています。

製品・サービス品質の向上

“お客様からいただいた貴重な声は、品質やサービスを向上させるための大切な宝物”と捉え、お申し出を社内各部門に伝えて、商品開発、製造、品質、販売及びアフターサービス等の改善や向上につなげています。これらの貴重な情報は、データを一元管理するシステムによって効率的に管理し、個人情報の保護に配慮した上で社内イントラネットに掲載するほか、情報の重要度に応じて即時に社内展開する体制作りも行っています。また、直接的なご意見、ご要望だけでなく、集められた情報を精査することにより、お客様の潜在的な要望を抽出してまとめ、担当部門に情報提供する場合もあります。

スズキお客様相談室は、今後も皆様がより利用しやすく、安心して信頼のできる「お客様相談室」を目指し、常に業務の改善に努力してまいります。

福祉車両（ウィズシリーズ）

スズキは身体障害者及び高齢者の方々が容易に四輪乗用車に乗降できるように設計した福祉車両（ウィズシリーズ）を1996年から提供しています。

現在は「車いす移動車」、「昇降シート車」の2タイプ4車種を設定しています。目的や使用環境に合わせてお客様が選択しやすいように福祉車両の充実を図っています。

車いす移動車

要介助者が車両後部から車いすに座った状態で乗降できる車両です。低床設計のため、介助者は容易に要介助者を乗降させることができます。この車両には手動車いすや電動車いすを載せることができ、スペーシア、エブリイワゴン、エブリイに設定しています。

昇降シート車

リモコンで要介助者のシートを上昇、回転、降下させることができる車両です。要介助者が乗降する際、シートを乗降しやすい位置まで動かせるため、介助者の負担が軽減します。ワゴンRに昇降シート車を設定しています。

電動車両

スズキは、身体に障害のある方や高齢者が目的や使用状況に合わせて選択しやすいように電動車いすや福祉車両のラインナップを充実させています。今後も、利用者や使用状況等を考慮した新規車両の開発を積極的に進めることで、社会に貢献していきます。

電動車いす※1

スズキは身体障害者及び高齢者の方々の足として、1974年以来「電動車いす」を提供しています。

※1 電動車いす（セニアカー、モーターチェア）は道路交通法上、歩行者として扱われ、運転免許は不要です。

セニアカー

自操用ハンドル形の電動車いすで、1985年に販売開始しました。高齢者等が気軽に外出できるように作られた電動車いすで、時速2〜6km（タウンカートは時速1〜6km）で速度の調整が可能です。

ET4D

ET4E

タウンカート

公共施設への乗り入れやマンション内での移動、ショッピング等、市街地や都市部での使用に配慮したコンパクトタイプのセニアカーであるタウンカートを、2005年に販売開始しました。速度調節が時速1～6kmの範囲で可能で、1.1mの旋回半径で小回りがききます。また、東海道・山陽・九州新幹線N700系で東京ー鹿児島中央間乗車可能です。（一定条件の事前の手続きが必要です。）

タウンカート

モーターチェア

MC 3000S

自操用標準形の電動車いすで、1974年に販売開始しました。この電動車いすは身体障害者用として開発したもので、方向や速度を操作レバー（ジョイスティック）で操作し、2つのモーターで後二輪をそれぞれ直接駆動することによりその場での旋回を可能にしています。屋内外で利用でき、利用者の行動範囲を広げます。

TOPICS　スズキセニアカーは日本工業規格JIS T 9208:2009を取得しました

スズキセニアカーはハンドル形電動車いすの安全性・利便性に配慮した新基準、日本工業規格JIS T 9208:2009を取得しており、この規格ではユーザーが利用形態に応じた適切な製品の選択・利用ができるように、その性能に応じて星（★）数を3段階で表示しています。スズキセニアカー「ET4D」と「ET4E」は、「旋回安定性」と「段差乗越性」で星3つを、「回転性能」で星1つの表示認可を取得し、また都市型セニアカー「タウンカート」は、これらの全ての項目で星3つの表示認可を取得しています。

●安全運転講習会“事故防止に向けて”

スズキは電動車いすを「より安全に楽しく」ご利用いただくため、購入を検討されている方を対象に、電動車いす専任販売員を配置しての対面販売並びに実車を使った取り扱い指導を実施し、製品の取り扱い方法について理解を深めていただくように取り組んでいます。更にご購入いただいた後も地域警察や交通安全協会等と協力し「スズキ電動車いす安全運転講習会」を実施するとともに安全運転指導員の育成にも取り組んでいます。講習会では講義と実技講習によって受講者の交通安全意識の向上を図り、交通事故等の防止に努めています。

●電動車いす安全普及協会での活動

電動車いす安全普及協会（電安協）とは、日々の生活において、身体障害者及び高齢者の方々に電動車いすを正しく安全にご利用いただくために、メーカーや販売会社等が発足させた団体のことです。身体障害者及び高齢者の方々の電動車いすの安全かつ健全な利用を推進することによりその普及を図り、道路交通の安全に寄与することを目的としています。スズキは、電安協の会員として、そして、電安協の事務局として、安全のための普及活動をはじめ、調査研究や関係官庁・関係団体との連携等を通じて、電動車いすを安心して利用できる社会づくりをサポートしています。

●電動車いす安全指導表彰制度について

電動車いす安全指導表彰制度とは、電動車いすの安全利用方法等について、交通安全教育、広報啓発活動を促進し、電動車いすが関係する交通事故を防止するための活動を積極的に実施している電動車いす関係者を警察庁交通局が表彰する制度です。スズキは、電動車いす安全普及協会（電安協）の事務局として、電動車いす安全指導表彰制度を積極的に推進しています。

安全への取り組み

スズキは、歩行者、自転車、二輪車、四輪車等、すべての人がお互いに安全なモビリティ社会で暮らせるよう、「安全技術の取り組み」を強化し、積極的に安全性を向上させています。

レーダーブレーキサポートII［衝突被害軽減システム］

走行時、ミリ波レーダーにより前方の車両を検知し、衝突の回避または衝突時の被害軽減を図る先進のブレーキサポートシステム。

レーダーブレーキサポートIIは、ミリ波帯の電波を用いて前方の状況を検知するレーダーシステムです。検知可能距離が長く、夜間や天候が悪い時でも前方車両を検知します。

前方衝突警報機能　衝突の可能性がある時、警報を発し、ドライバーにブレーキ操作などを促します。

走行中、前のクルマと急接近し、衝突の可能性がある時、ブザー音とメーター内にあるBRAKE表示によって警報を発し、ドライバーにブレーキ操作などを促す機能です。

警報：ブザー／BRAKE表示

鳴る！ ピピ… 光る！ BRAKE

作動可能速度
- 静止している車両に対して …車速:約5km/h〜約80km/h
- 移動している車両に対して …車速:約5km/h〜約100km/h

ドライバーによるブレーキ

*ドライバーがブレーキを踏むことで、衝突を回避または衝突時の被害を軽減します。

衝突回避または被害軽減

前方衝突被害軽減ブレーキ アシスト機能　ドライバーが緊急ブレーキを踏んだ時、制動力をより高めるようアシストします。

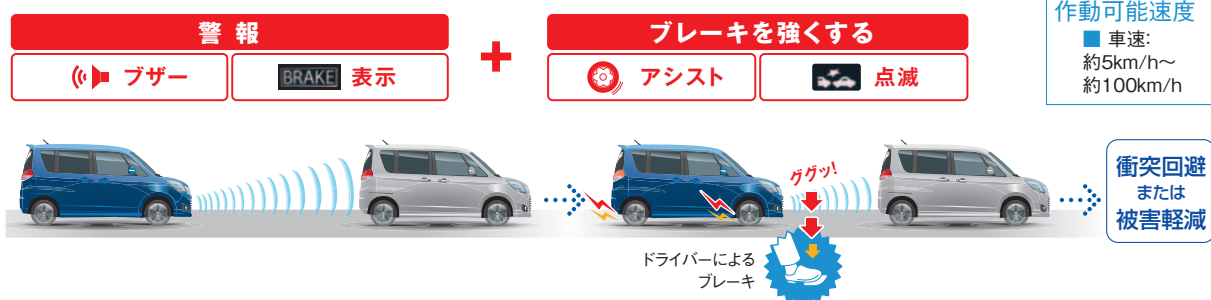
走行中、前のクルマとの衝突の可能性が高い時にドライバーが強くブレーキを踏むと、ブレーキアシストが作動し制動力を高め、衝突の回避または衝突時の被害軽減を図る機能。作動中は警報も発します。

警報：ブザー／BRAKE表示 ＋ ブレーキを強くする：アシスト／点滅

作動可能速度
- 車速: 約5km/h〜約100km/h

ググッ！

ドライバーによるブレーキ

衝突回避または被害軽減

自動ブレーキ機能　低速での走行中、前のクルマとの衝突が避けられないと判断した時、自動ブレーキが作動します。

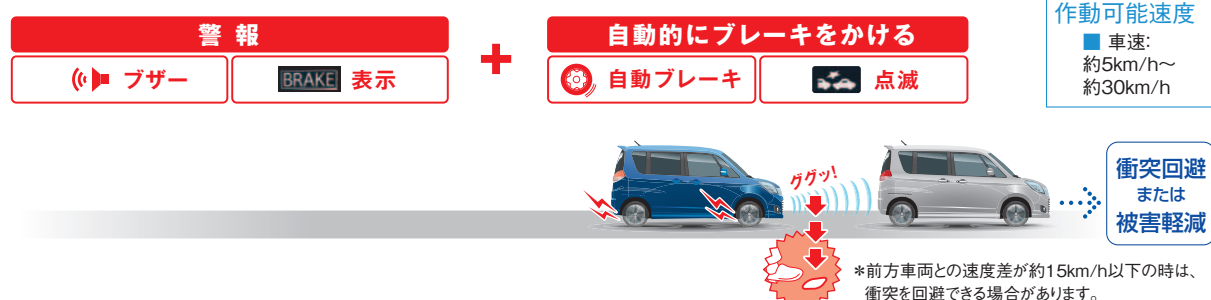
低速走行中、前のクルマとの衝突が避けられないと判断した時、自動的に強いブレーキをかけ、衝突の回避または衝突時の被害軽減を図る機能。作動中は警報も発します。

警報：ブザー／BRAKE表示 ＋ 自動的にブレーキをかける：自動ブレーキ／点滅

作動可能速度
- 車速: 約5km/h〜約30km/h

ググッ！

衝突回避または被害軽減

*前方車両との速度差が約15km/h以下の時は、衝突を回避できる場合があります。

レーダーブレーキサポート[衝突被害軽減ブレーキ]

自動ブレーキで、前方不注意による「追突事故」の被害を軽減。

レーザーレーダーがワイパー作動域にあるため、雨天時にも作動します。
※ワイパーブレードの劣化などによりフロントガラスの汚れを払拭できない時、著しく天候が悪い時は、作動しない場合があります。

渋滞などでの低速走行中、前方の車両をレーザーレーダーが検知し、衝突を回避できないと判断した場合に、自動ブレーキが作動。追突などの危険を回避、または衝突の被害を軽減します。

[作動条件] ●約5km/h～約30km/hで走行中、前方車両をレーザーレーダーが検知している場合。
（原則として歩行者や二輪車は検知しませんが、状況によっては作動する場合があります。）

■車内に設置したレーザーレーダーで、前方車両との距離を測定。衝突の危険性が高まると、自動ブレーキが作動します。

■前方車両との速度差が約15km/h以下のときは、衝突を回避できる場合があり、約30km/h以下のときは、衝突の被害を軽減します。

■自動ブレーキの作動と同時に、メーター内の表示灯の点滅とブザーでドライバーに危険を知らせます。

*レーダーブレーキサポート作動時は強いブレーキがかかります。安全のため、全ての乗員が適切にシートベルトを着用していることを確認してください。
*自動ブレーキ作動後は、クリープ現象により前進しますので、必ずブレーキを踏んでください。

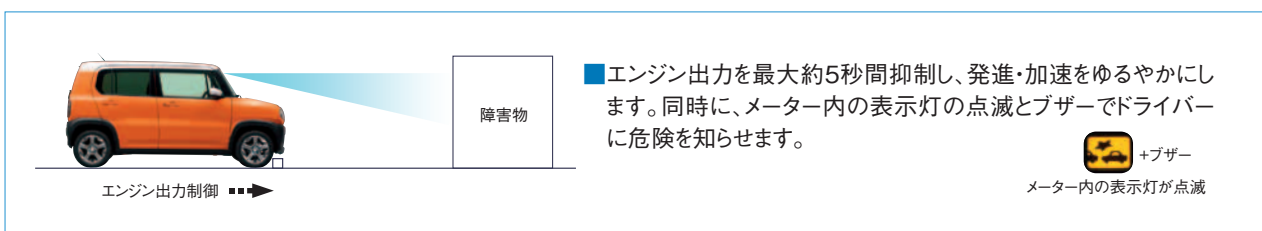
誤発進抑制機能

ペダルやシフトの操作ミスによる衝突の回避に貢献。

停車中または約10km/h以下での徐行運転中に、レーザーレーダーが前方の障害物を検知。シフト位置が「前進」の状態でアクセルを強く踏み込むと、エンジン出力を自動制御して急発進・急加速を抑制。駐車場などでの衝突回避に貢献します。

[作動条件] ●車両が停車中または約10km/h以下での徐行運転中、前方約4m以内の障害物をレーザーレーダーが検知している場合。
●シフト位置が「前進（D、L）」の場合（Sモード含む）。
●ハンドルを切る角度が小さく、アクセルを強く踏み込んだと判断した場合。

■エンジン出力を最大約5秒間抑制し、発進・加速をゆるやかにします。同時に、メーター内の表示灯の点滅とブザーでドライバーに危険を知らせます。

+ブザー
メーター内の表示灯が点滅

*ブレーキをかけて車両を停止させる機能はありません。

エマージェンシーストップシグナル

光の合図で後続車に急ブレーキを知らせる。

走行中に急ブレーキをかけると、ハザードランプが自動で高速点滅。後続車に急ブレーキを知らせ、注意を促します。

[作動条件] ●急ブレーキを検知した際の車速が約55km/h以上の場合。

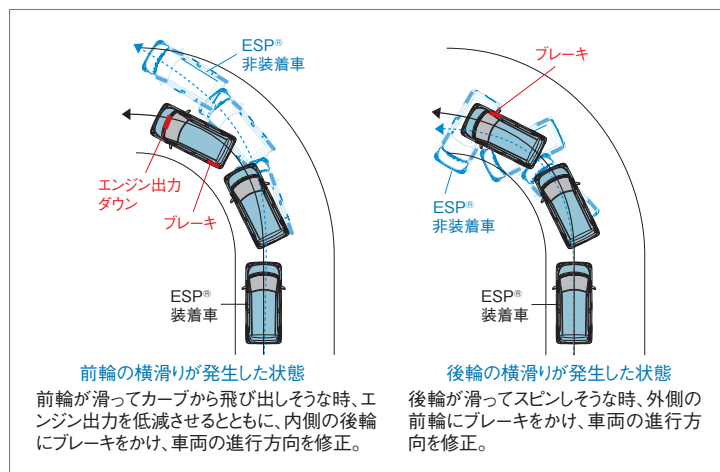
ESP®[車両走行安定補助システム]

コーナーなどでの安定感を高める。
*ESPはDaimler AGの登録商標です。

コーナーなどでタイヤがスリップしそうになると、必要に応じて車輪に自動的にブレーキをかけるとともに、エンジンの出力をコントロール。EBD付4輪ABSとあわせて、車両の安定走行に貢献します。

*エンジン出力低減の度合いやブレーキをかける車輪とその強さは走行状況により変化します。ESP®はあくまでも安定走行を補助する装置です。タイヤと路面間のグリップの限界を超えてスリップや横滑りを起こした場合はESP®が作動したとしても、その効果は期待できません。

前輪の横滑りが発生した状態
前輪が滑ってカーブから飛び出しそうな時、エンジン出力を低減させるとともに、内側の後輪にブレーキをかけ、車両の進行方向を修正。

後輪の横滑りが発生した状態
後輪が滑ってスピンしそうな時、外側の前輪にブレーキをかけ、車両の進行方向を修正。

■レーダーブレーキサポートや誤発進抑制機能などの検知性能・制御性能には限界があります。これらの機能に頼った運転はせず、常に安全運転を心がけてください。■ご注意いただきたい項目がありますので、必ず取扱説明書をお読みください。■詳しくは販売会社にお問い合わせください。

TOPICS SX4 S-CROSSがユーロNCAPの安全性能総合評価で最高評価の5つ星を獲得

スズキが欧州で販売しているC-セグメントのクロスオーバー車 新型SX4 S-CROSS※が、ユーロNCAPの安全性能総合評価において、最高の評価となる5つ星を獲得しました。

※新型SX4 S-CROSSの「S-CROSS」はサブネームを表す。

ユーロNCAPは、欧州委員会等が定めた新車の評価基準に基づいて実施される車の安全性能評価で、2009年からは「乗員(成人)保護」、「乗員(こども)保護」、「歩行者保護」、「安全補助」の4項目での評価スコアを元に、0〜5星の総合評価が行われています。新型SX4 S-CROSSは、これら4項目での評価スコアを元にした総合評価において、今回5つ星を獲得したモデルの平均以上の優秀な評価を達成しました。また、4項目の中でも特に歩行者保護はトップクラスの評価でした。新型SX4 S-CROSSは、「スズキグリーン テクノロジー」の一つである「新軽量衝撃吸収ボディー TECT」を採用しており、ボディー構造には、衝突時の衝撃を吸収するクラッシャブル構造や、衝撃を効果的に分散する骨格構造、さらに高強度なキャビン構造などを採用し、高い衝突安全性能を実現しています。またボディーの広範囲に軽量かつ高強度な高張力鋼板および超高張力鋼板を使用して、安全性と軽量化を両立しています。

ユーロNCAPの2009年の新評価システム導入以降では、スズキは「スイフト」の欧州仕様車が2010年に5つ星を獲得しています。

新型SX4 S-CROSSは、デザイン、ユーティリティー、走行性能、燃費の全てを高い次元で満たす車として、より多くのお客様に多彩なアクティビティで楽しんでもらうことができ、また ファミリーユースとしても活躍できる幅広い使用が可能なモデルとして、すでに生産国のハンガリーを初め、欧州各国で販売を開始しています。

SX4 S-CROSS

通信利用による安全運転支援システム

●スズキの取り組み

スズキは、国土交通省の第5期先進安全自動車プロジェクト（ASV5）に参加し、四輪車、二輪車との通信（車車間通信）、歩行者との通信（歩車間通信）による安全技術を開発しています。

スズキは、車車間通信実験車として、ワゴンR ASV5、スカイウェイブ250 ASV5、e-Let's ASV5を開発しました。ITS世界会議2013東京のショーケースS02（GS 通信利用型 先進安全自動車）には、ワゴンR ASV5、スカイウェイブ250 ASV5の2台が参加しました。

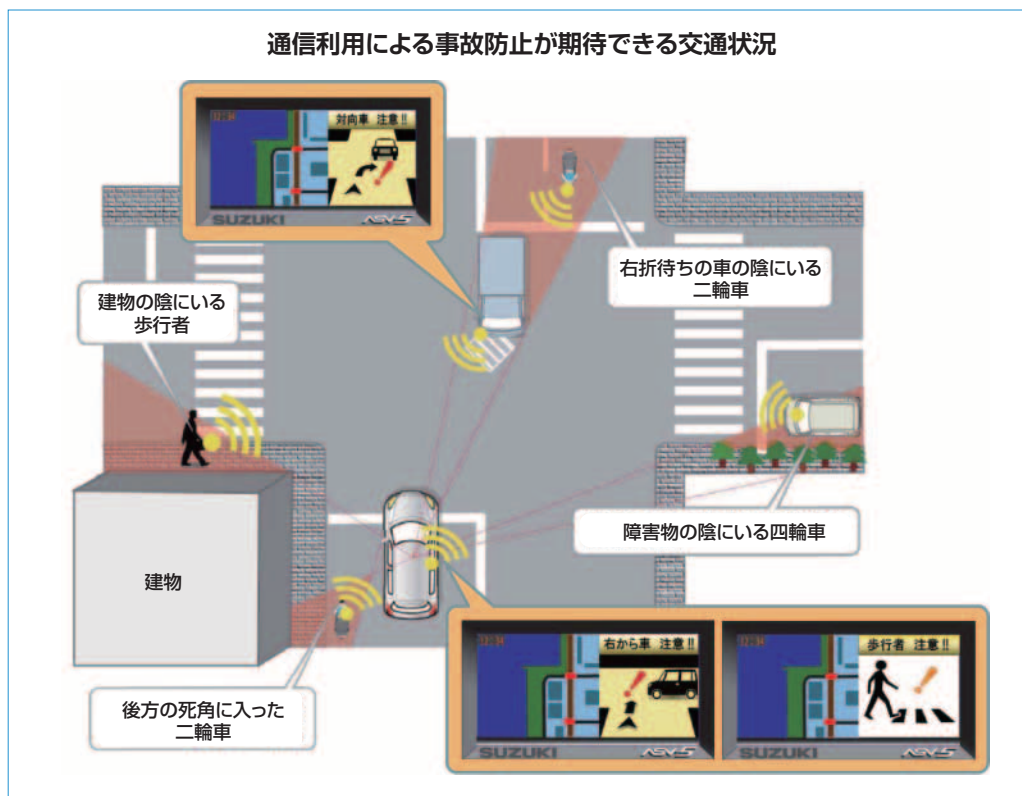
ワゴンR ASV5

スカイウェイブ250 ASV5

e-Let's ASV5

●車車間通信・歩車間通信

車車間、歩車間通信は、電波通信により相互に位置・方向・速度などの情報を交換し、相手車両（相手者）との衝突判定を行うシステムです。衝突の可能性がある場合、音や表示などで死角にいる車両などの存在を運転者に通知することで、出会い頭の右折衝突などの事故防止を期待できます。

通信利用による事故防止が期待できる交通状況

二輪車における取り組み

二輪車業界団体との協力による安全と防犯への取り組み

一般社団法人日本二輪車普及安全協会に参画し、二輪車安全運転推進委員会と協力して、「二輪車安全運転実技講習会」等への指導員派遣や、「グッドライダーミーティング」等、安全運転講習会の開催に努めています。また、二輪車の盗難防止を目的に実施している「グッドライダー防犯登録」の普及推進にも協力しています。

一般財団法人全日本交通安全協会主催の「二輪車安全運転特別指導員育成講習会」や「特別指導員中央研修会」にも専門員を派遣し、指導員の育成・普及推進に協力すると共に、毎年行われている同協会主催の「二輪車安全運転全国大会」には、競技用車両の提供や審判員の派遣を行い、広く二輪車の安全啓発活動に取り組んでいます。

8月19日は「バイクの日」として、一般社団法人日本自動車工業会等の業界団体と協力し、バイクの楽しさと交通安全をPRするイベントの開催等を行っています。

「スズキ セイフティスクール」の開催

2008年よりスズキの二輪車を購入された一般のお客様を対象に、竜洋コース内二輪車教習所にて、手軽に楽しく安全運転が学べる「スズキ セイフティスクール」を開催しています。対象は、運転に自信のないビギナー、久しぶりにバイクに乗るリターンライダーから、運転には自信があるが、再度、基本や新交通ルール・マナーを学びたいというベテランまで、幅広く受け入れています。

「走る・曲がる・止まる」といった基本カリキュラムから、「危険予測」・「ハイウェイ体験走行」まで、セットで楽しく学ぶことができる講習会として、2013年は6回開催しました。

「バイクのふるさと浜松」への協力

国内オートバイ産業発祥の地である浜松から全国へ、その情報や文化、魅力の発信を行う「バイクのふるさと浜松」。2003年より開催され、2013年は11回目の開催となりました。スズキはこのイベントに協力することで、二輪車に憧れ、ものづくりを担う次世代の人材育成や、ツーリング企画、観光産業を通じた二輪車愛好家を集う街づくりに貢献しています。

社内安全運転講習会

二輪車を製造･販売しているメーカーとして、新入社員や二輪通勤者、関連会社、代理店社員等を対象に、「二輪車安全運転講習会」を毎年定期的に開催しており、2013年は4回実施しました。

今後も継続的に開催することにより、安全運転意識と基本操作の向上、交通ルールの遵守、マナーの向上を目的に、二輪車メーカーの社員として、他のライダーの模範となるような交通安全教育を実施し、交通マナーの向上を指導してまいります。

「サンデーSRF※ in 竜洋」オフロード講習会の開催

オフロードモータースポーツの社会的普及の根おこし活動として、スズキのコンペティションモデルDR−Z50、RMシリーズをご購入いただいたビギナーからベテランまで幅広いユーザーを対象に、毎年竜洋オフロードコースを利用して、テクニカルスクールを開催しています。国際A級ライダーをインストラクターに招き、マンツーマンで手ほどきが受けられる充実した内容になっています。2013年は、10回の開催で278名のお客様に受講していただきました。

これまでも多くのお客様に参加していただき、オフロードでの基本テクニックを習得していただきました。今後も継続して開催していきます。

※SRF(スズキ・ライディング・フォーラム)は、マシンメンテナンス、ライディングテクニックからメンタルトレーニングまで、オフロードテクニックのレベルアップを目指すことで、スズキのコンペティションモデルを安全に正しく扱っていただき、スズキモータースポーツユーザーの育成と、オフロードモータースポーツの普及を目的に活動するクラブ組織です。